

<<服务业组织标准化工作指南>>

图书基本信息

书名：<<服务业组织标准化工作指南>>

13位ISBN编号：9787506656894

10位ISBN编号：7506656892

出版时间：2010-2

出版时间：中国标准

作者：全国服务标准化技术委员会

页数：325

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<服务业组织标准化工作指南>>

### 内容概要

全书共分六章，分别介绍了我国服务业标准化现状、对GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》的四项标准作了逐条释义、详细介绍了服务业重要标准的应用要点、讲解了服务业组织建立标准化体系的关键环节。

尤其是，本书第六章围绕标准编制了案例分析，这些案例来自全国重点试点单位的成功经验，有很高的借鉴和参考价值。

本书旨在为服务行业及服务业组织正确理解和实施有关标准提供实践指导，以达到提高服务质量水平和增强服务业组织市场竞争力的目的。

## &lt;&lt;服务业组织标准化工作指南&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 绪论 第一节 标准制定的背景 一、服务业发展现状与趋势 二、服务标准化的意义 三、国际、国外服务业标准化发展现状 四、我国服务业标准化建设现状 第二节 标准制定的意义 一、有利于规范组织行为,实现科学管理 二、有利于改善服务质量,提升组织综合竞争力 三、有利于降低成本,提高组织管理效率 四、有利于引领服务业组织的健康、可持续发展 第三节 标准主要内容及使用说明 一、基本要求 二、标准体系 三、标准编写 四、标准实施及评价 五、标准使用说明

第二章 基本要求(GB/T 24421.1—2009标准条文释义) 第一节 基本原则 第二节 任务和内容 一、任务 二、内容 第三节 管理要求 一、机构管理 二、人员管理 三、工作管理 四、信息管理

第三章 标准体系(GB/T 24421.2—2009标准条文释义) 第一节 标准体系总体结构与要求 一、标准体系总体结构 二、总体要求 第二节 服务通用基础标准体系 一、结构 二、标准化导则 三、术语与缩略语标准 四、符号与标志标准 五、数值与数据标准 六、量和单位标准 七、测量标准 第三节 服务保障标准体系 一、结构 二、环境标准 三、能源标准 四、安全与应急标准 五、职业健康标准 六、信息标准 七、财务管理标准 八、设施、设备及用品标准 九、人力资源标准 十、合同管理标准

第四节 服务提供标准体系 一、结构 二、服务规范 三、服务提供规范 四、服务质量控制规范 五、运行管理规范 六、服务评价与改进标准

第四章 标准编写(GB/T 24421.3—2009标准条文释义) 第一节 基本要求 第二节 标准构成 第三节 服务要求的编写 一、服务规范 二、服务提供规范 三、人员资质 四、运行管理 五、安全 六、环境 七、设施、设备及用品

第五章 标准实施及评价(GB/T 24421.4—2009标准条文释义) 第一节 标准实施 一、基本原则 二、实施方法 三、实施程序 第二节 标准实施评价及标准体系评价 一、评价原则 二、标准实施评价 三、标准体系评价 四、数据分析、处理和评价报告

第六章 服务业组织标准化工作案例 案例一 行政服务类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例 案例二 物流类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例 案例三 家政服务类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例 案例四 商贸服务类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例 案例五 餐饮住宿类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例 案例六 交通运输类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例 案例七 旅游服务类 一、标准体系框架图 二、标准明细表 三、标准实例

附录 服务标准化相关文件 国务院关于加快发展服务业的若干意见 国务院办公厅关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见 中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要(节选) 关于推进服务标准化试点工作的意见 关于印发《服务业标准化试点实施细则》的通知 参考文献

## <<服务业组织标准化工作指南>>

### 编辑推荐

《GB/T24421-2009国家标准宣贯教材·服务业组织标准化工作指南》由中国标准出版社出版。

<<服务业组织标准化工作指南>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>